

2023-2024

EDICIÓN 00 / JUNIO 2023

# CARTA DE SERVICIOS CENTRAL DE CONTRATACIÓN FORAL DE BIZKAIA

UNIDAD RESPONSABLE:

**Servicio de Contratación /**

**Dirección General de Servicios Corporativos**

 **Bizkaia**  
*foru aldundia*  
*diputación foral*



# NUESTROS SERVICIOS



Puede consultar la normativa sobre los servicios, derechos y obligaciones de las personas usuarias en la Carta de Servicios completa:

[www.bizkaia.eus/administracion-publica-y-relaciones-Institucionales](http://www.bizkaia.eus/administracion-publica-y-relaciones-Institucionales)

[www.gardentasuna.bizkaia.eus](http://www.gardentasuna.bizkaia.eus)

[www.bizkaia.eus/contratacion-publica/central-contratacion-foral-de-bizkaia](http://www.bizkaia.eus/contratacion-publica/central-contratacion-foral-de-bizkaia)

## CENTRAL DE CONTRATACIÓN FORAL DE BIZKAIA (CCFB)

### GESTIÓN DE LA ADHESIÓN A LA CCFB:

Las entidades interesadas (entidades forales y locales, ayuntamientos, ...) pueden solicitar su adhesión a la CCFB para la contratación de bienes, servicios y obras por la Diputación Foral de Bizkaia.

### PLANIFICACIÓN Y PREPARACIÓN DE LOS ACUERDOS MARCO (AM):

- Planificación anual de los procesos para la contratación de bienes, servicios y obras.
- Preparación de los pliegos de condiciones según cada Acuerdo Marco.

### LICITACIÓN Y ADJUDICACIÓN DE UN ACUERDO MARCO (AM):

- Apertura del proceso de licitación para la contratación de bienes, servicios y obras para la Diputación Foral de Bizkaia y entidades adheridas.
- Adjudicación y formalización del Acuerdo Marco.

# NUESTROS COMPROMISOS



El cumplimiento de los compromisos se publica cada año en:

[www.bizkaia.eus/administracion-publica-y-relaciones-Institucionales](http://www.bizkaia.eus/administracion-publica-y-relaciones-Institucionales)

[www.gardentasuna.bizkaia.eus](http://www.gardentasuna.bizkaia.eus)

[www.bizkaia.eus/contratacion-publica/central-contratacion-foral-de-bizkaia](http://www.bizkaia.eus/contratacion-publica/central-contratacion-foral-de-bizkaia)

Cualquier queja, reclamación o sugerencia por incumplimiento de los compromisos, se podrá realizar vía email a [central.contratacion@bizkaia.eus](mailto:central.contratacion@bizkaia.eus) o a través de los distintos canales de la DFB y serán respondidas en un plazo máximo de 15 días hábiles.

Las medidas de subsanación y compensación se pueden consultar en el documento completo de la Carta de Servicios.

## Central de Contratación Foral de Bizkaia

### NOS COMPROMETEMOS A

- Ofrecer a las entidades la disposición del personal de la CCFB a resolver problemas, dudas y necesidades, con una puntuación media superior a 8 en la encuesta de satisfacción.
- Atender a las entidades de forma profesional con conocimientos técnicos/administrativos, con una puntuación media superior a 8 en la encuesta de satisfacción.
- Atender a las entidades de forma amable, con una puntuación media superior a 8 en la encuesta de satisfacción.
- Ofrecer a las entidades unos bienes/servicios/suministros útiles, con una puntuación media superior a 8 en la encuesta de satisfacción.
- Ofrecer a las entidades una atención transparente, fiable y clara y asistencia adecuada, con una puntuación media superior al 7,5 en la encuesta de satisfacción.
- Responder por correo electrónico a las entidades adheridas a las solicitudes de información sobre la CCFB y el estado del proceso de contratación.

### CÓMO LO MEDIMOS

- Valorando la satisfacción de las entidades con la disposición del personal para resolver problemas, dudas y necesidades.
- Valorando la satisfacción de las entidades con la atención profesional y con conocimientos.
- Valorando la satisfacción de las entidades con la amabilidad en la atención.
- Valorando la satisfacción de las entidades con la utilidad de los bienes/servicios/suministros útiles, ofrecidos.
- Valorando la satisfacción de las entidades con la transparencia, fiabilidad, claridad en la atención y asistencia adecuada.
- Porcentaje (%) de solicitudes de información sobre la CCFB y el estado del proceso de contratación contestadas por correo electrónico.

# NUESTROS COMPROMISOS



El cumplimiento de los compromisos se publica cada año en:

[www.bizkaia.eus/administracion-publica-y-relaciones-Institucionales](http://www.bizkaia.eus/administracion-publica-y-relaciones-Institucionales)

[www.gardentasuna.bizkaia.eus](http://www.gardentasuna.bizkaia.eus)

[www.bizkaia.eus/contratacion-publica/central-contratacion-foral-de-bizkaia](http://www.bizkaia.eus/contratacion-publica/central-contratacion-foral-de-bizkaia)

Cualquier queja, reclamación o sugerencia por incumplimiento de los compromisos, se podrá realizar vía email a [central.contratacion@bizkaia.eus](mailto:central.contratacion@bizkaia.eus) o a través de los distintos canales de la DFB y serán respondidas en un plazo máximo de 15 días hábiles.

Las medidas de subsanación y compensación se pueden consultar en el documento completo de la Carta de Servicios.

## Central de Contratación Foral de Bizkaia

### NOS COMPROMETEMOS A

Responder todas las solicitudes de información administrativa en un plazo inferior a 10 días hábiles.

Notificar por correo electrónico a las entidades participantes en el Acuerdo Marco la adjudicación y los siguientes pasos a seguir, con una puntuación media superior al 8 en la encuesta de satisfacción.

Notificar la adjudicación del Acuerdo Marco en menos de 5 días hábiles desde la fecha de su formalización.

### CÓMO LO MEDIMOS

Tiempo que tarda la CCFB en responder a las solicitudes de información administrativa.

Porcentaje (%) de notificaciones enviadas por correo electrónico a las entidades participantes en el Acuerdo Marco sobre la adjudicación y los siguientes pasos a seguir.

Valorando la satisfacción de las personas usuarias con la notificación por correo electrónico de la justificación y siguientes pasos a seguir.

Tiempo que se tarda en notificar la adjudicación del Acuerdo Marco desde la fecha de su formalización.

UNIDAD RESPONSABLE:

**Servicio de Contratación /  
Dirección General de Servicios Corporativos**

—  
C/ Hurtado de Amézaga, 6 (entrada por Canciller Ayala).

48008 BILBAO

Tel.: 94 406 80 00

[www.bizkaia.eus/contratacion](http://www.bizkaia.eus/contratacion)

